

Gebruikersonderzoek naar de eerste ervaringen met een PGO

Onderdeel van een actieonderzoek naar de implementatie en doorontwikkeling van de PGO

Januari 2022

Joy van Etten
PGO on Air | Pluut & Partners

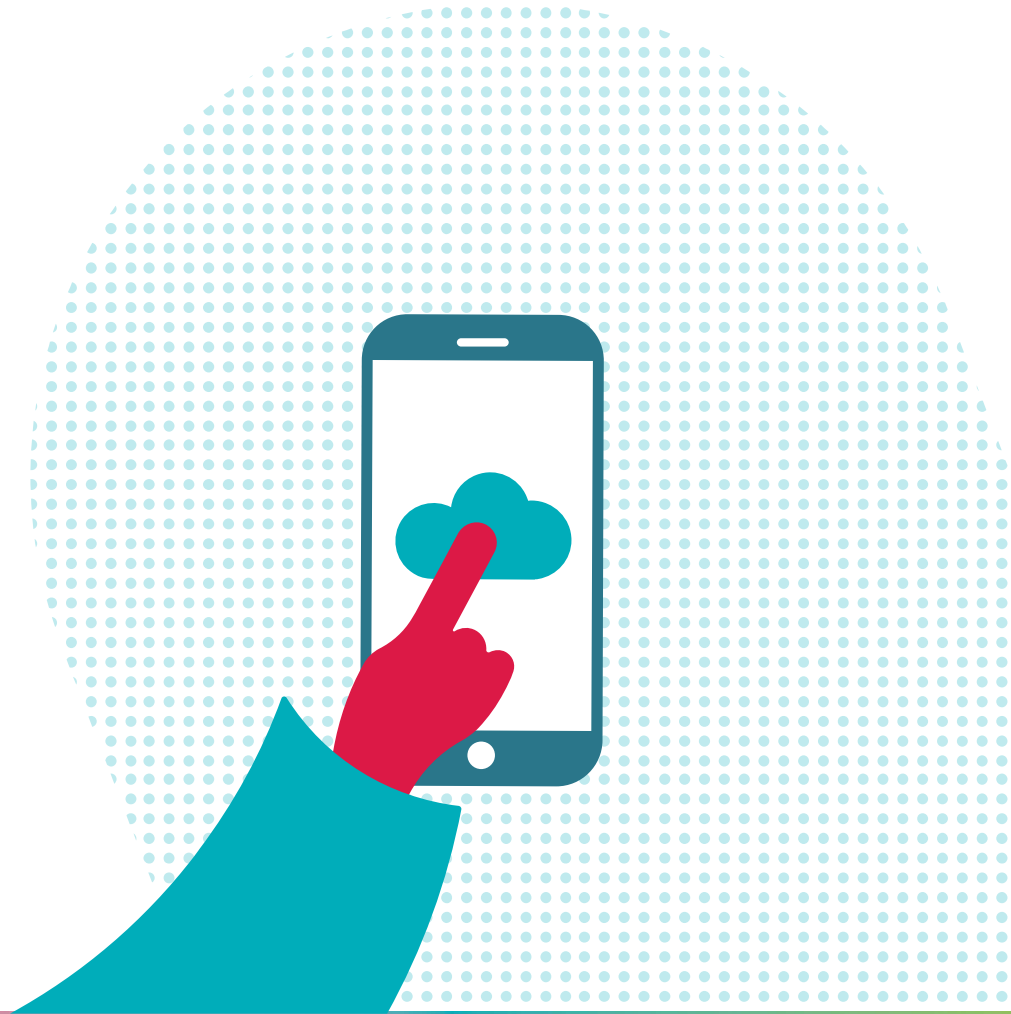
Inleiding

Patiëntenfederatie Nederland/programma PGO on Air heeft vanuit het Ministerie van VWS de opdracht gekregen om de livegangen, praktijksituaties en eerste gebruikerservaringen met PGO's te evalueren.

- Pluut & Partners voert de lerende evaluatie van de gecontroleerde livegangen en praktijksituaties uit en doet onderzoek naar de eerste gebruikerservaringen met de PGO's;
- Er is gekozen voor actieonderzoek zodat leren, veranderen en kennisdeling hand in hand gaan. Tussentijdse inzichten dragen bij aan de kwaliteit van de praktijksituaties. De opgedane inzichten worden benut bij toekomstige livegangen en bij de doorontwikkeling de PGO's, de communicatie over PGO's, het afsprakenstelsel, informatiestandaarden en toekomstige implementaties;
- Om meer gebruikerservaringen te verzamelen is er een vragenlijst uitgezet onder en zijn er verdiepende interviews gehouden met de gebruikers van de PGO's: CGM LIFE, Drimpy, Ivido, Quli, MijnPGO en Zodos.

Samenvatting

- De meest genoemde reden om een PGO te gebruiken is het volgen van de eigen gezondheid.
- De meeste gebruikers kiezen voor een bepaalde PGO omdat de zorgverlener die heeft aangeraden.
- Iets meer dan de helft van de gebruikers slaagde in het ophalen van de huisartsgegevens (55%)*. Zij geven aan het inzien van deze gegevens nuttig te vinden.
- 1 op de 5 gebruikers geeft aan de PGO moeilijk in gebruik te vinden.



*Het onderzoek vond plaats in nov/dec 2021. PGO's en gegevensuitwisseling zijn volop in ontwikkeling. Mogelijk ligt dit percentage nu hoger.

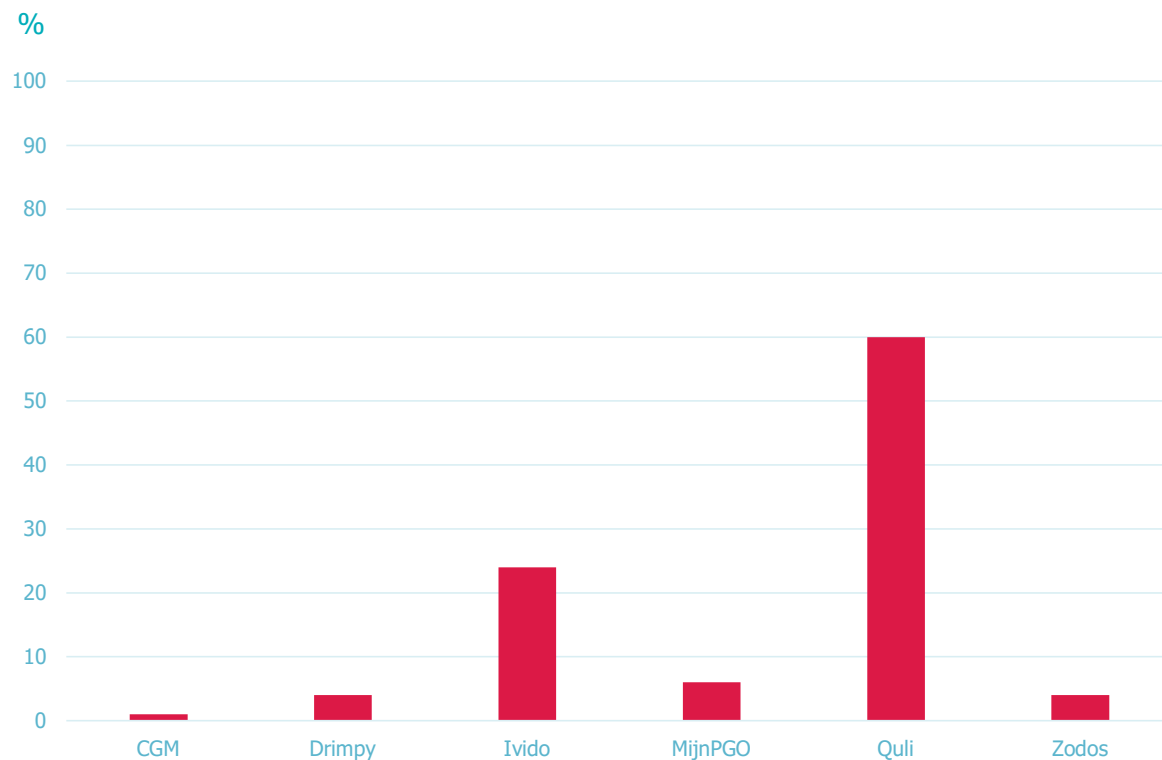
Onderzoeksopzet

- In de periode van 22-11-2021 tot 06-12-2021 is een vragenlijst uitgezet onder bestaande PGO-gebruikers. De vragenlijst is uitgezet via de PGO-leveranciers CGM Life, Drimpy, Ivido, MijnPGO, Quli en Zodos.
- In totaal vulden 147 PGO-gebruikers de vragenlijst in.
- Ter verdieping interviewden we 10 gebruikers van verschillende PGO's.

In dit rapport komen de volgende onderwerpen aan bod:

- gebruikers in beeld
- Ophalen en inzien van de huisartsgegevens
- Gebruiksvriendelijkheid van de PGO's

Welke PGO-gebruikers vulden de vragenlijst in?



- De meeste PGO-gebruikers die de vragenlijst hebben ingevuld, maken gebruik van de PGO Quli (60%) en Ivido (24%).

Welke gebruikers namen deel aan een interview?

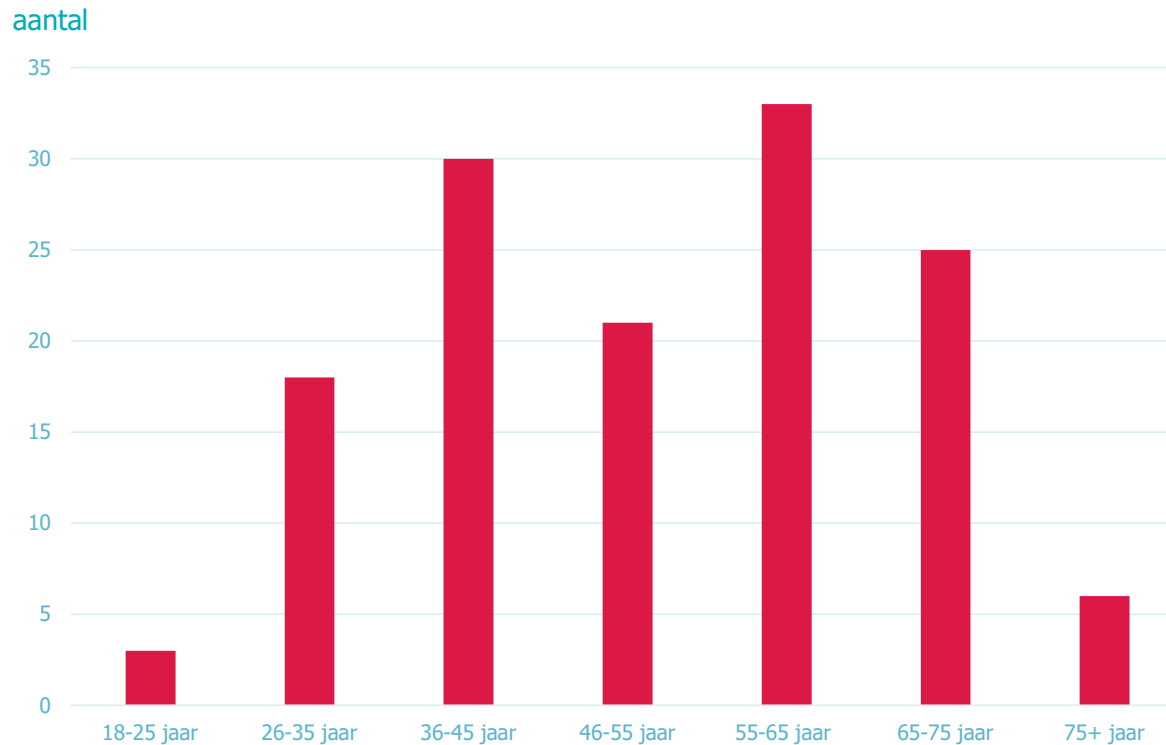
PGO	Aantal gebruikers
Quli	Zes
Ivido	Twee
Zodos	Eén
MijnPGO	Eén

- De meeste gebruikers die deelnamen aan een interview, maakten gebruik van de PGO Quli.
- Geen enkele gebruiker van de PGO CGM heeft zich opgegeven voor een interview.
- Eén gebruiker van de PGO Drimpy gaf zich op voor een interview, maar was niet te bereiken.



Gebruikers in beeld

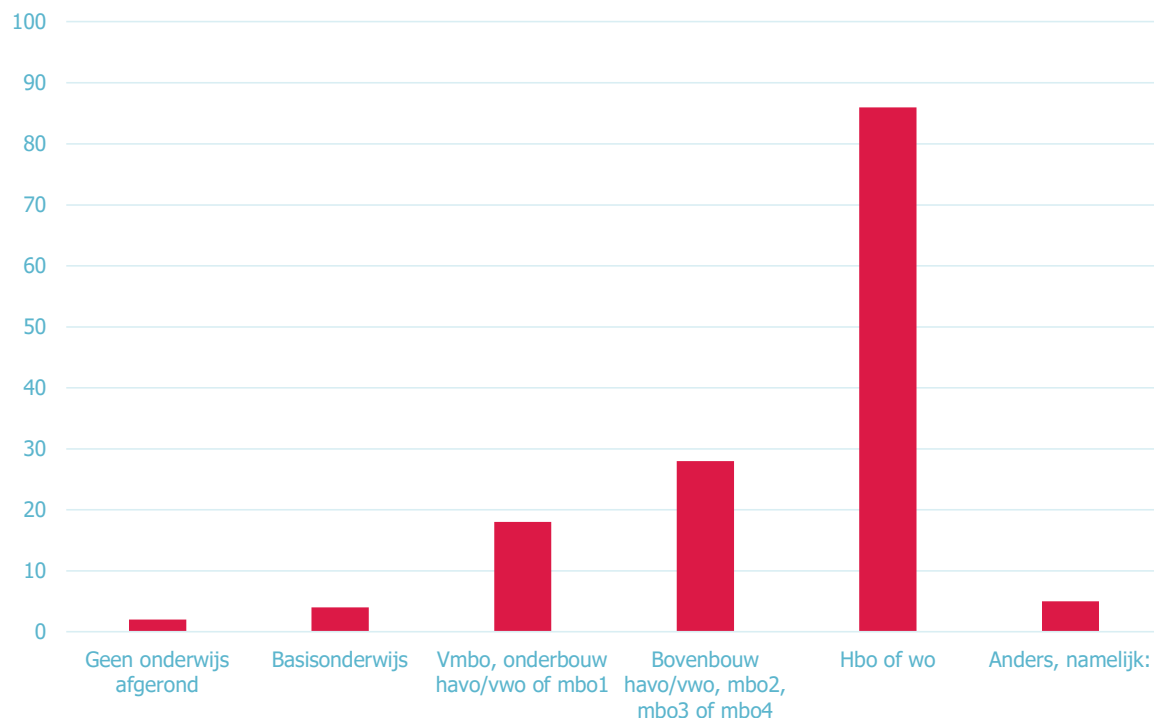
Welke leeftijd hebben de gebruikers?



- Gebruikers jonger dan 25 jaar en ouder dan 75 jaar vulden de vragenlijst relatief weinig in.
- De jongste gebruiker is 18 jaar en de oudste is 80 jaar.
- De gemiddelde leeftijd is 51 jaar.
- De meest voorkomende leeftijd is 56 jaar.

Welke opleiding hebben de gebruikers afgerond?

aantal

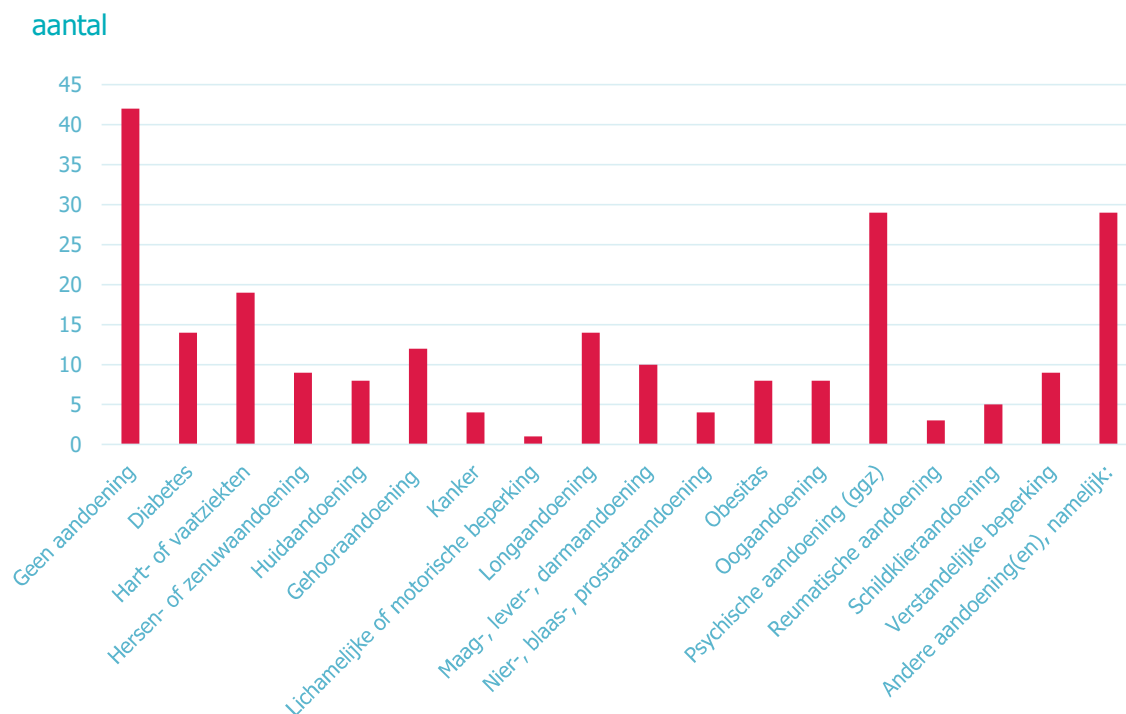


Het overgrote deel van de gebruikers is HBO of WO opgeleid (60%).

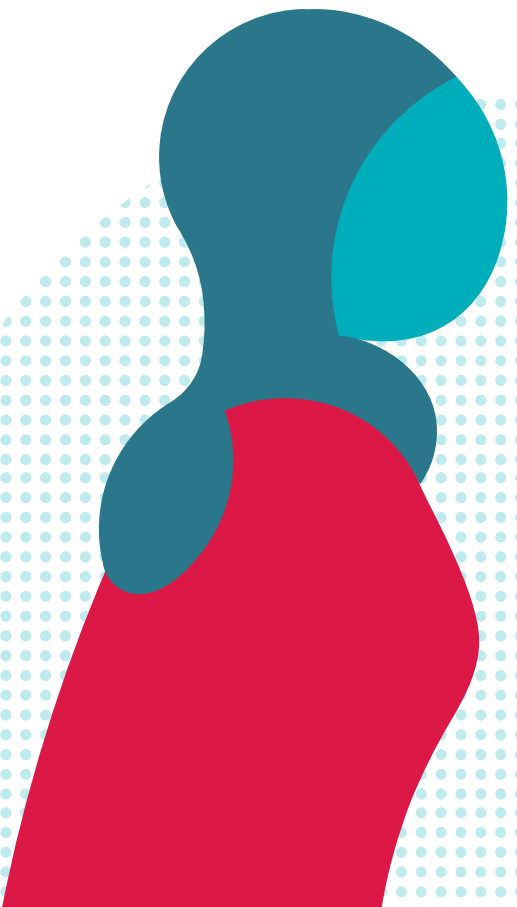
Bij 'anders, namelijk' wordt genoemd:

- MAVO
- Huishoudschool
- A2
- Als mantelzorger ingevuld

Welke aandoening hebben de gebruikers van de PGO's?



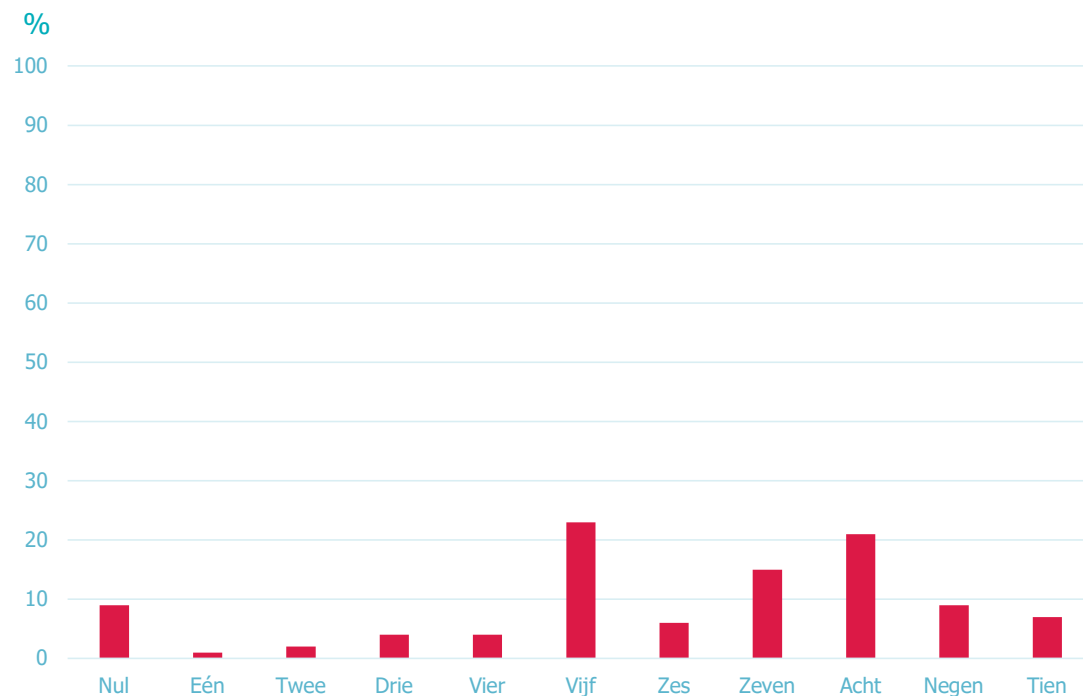
- De meeste gebruikers geven aan geen aandoening te hebben.
- Een psychische aandoening wordt vervolgens het meest genoemd.
- Gebruikers die de optie 'anders, namelijk' kiezen geven aan meerdere aandoeningen te hebben, de PGO te gebruiken als mantelzorger, geen antwoord te willen geven op de vraag of noemen een specifieke aandoening zoals een hoge bloeddruk.



Gebruik van een PGO

Bevelen de gebruikers de PGO (die zij gebruiken) aan?

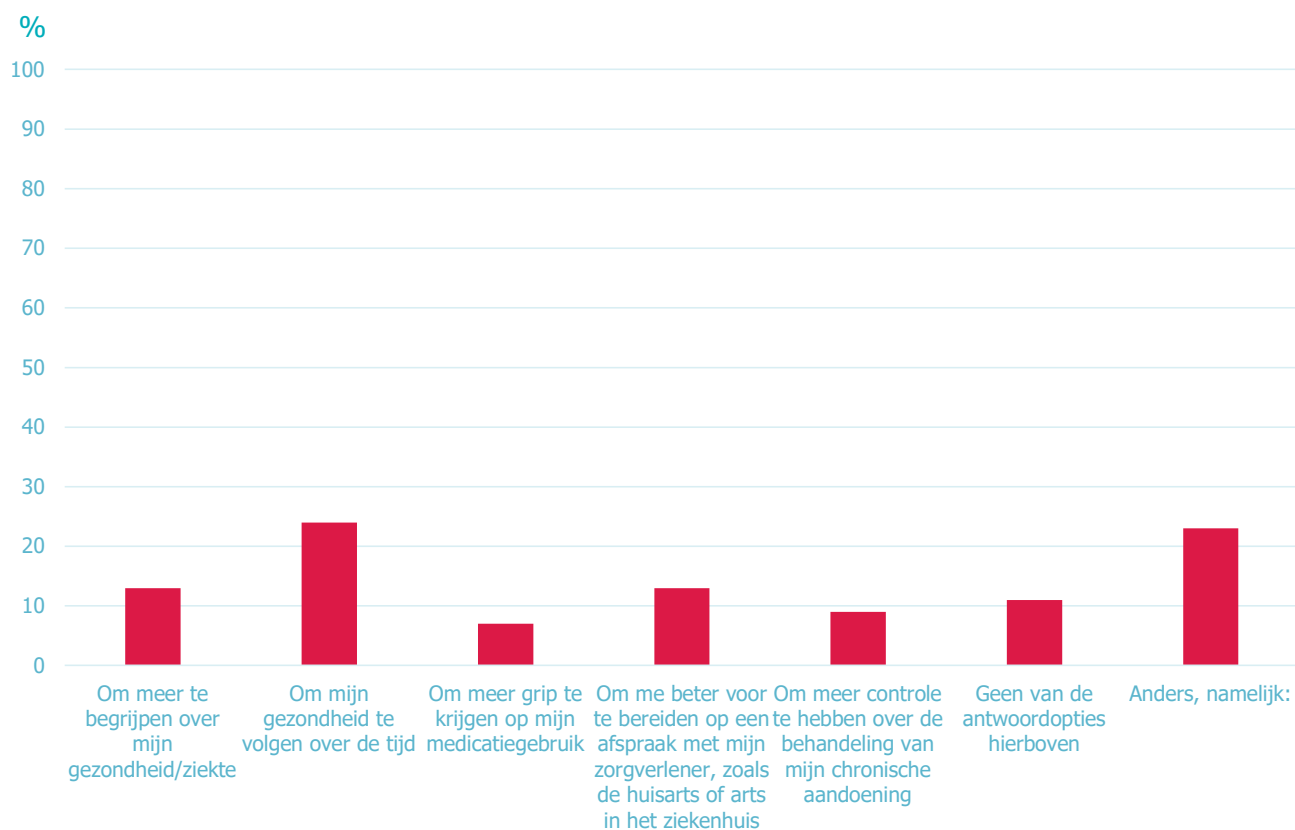
Hoe waarschijnlijk is het dat u de PGO die u gebruikt zou aanbevelen aan een vriend of familielid?



- Het cijfer vijf op een schaal van 0-10 is het meest gekozen antwoord door de gebruikers (23%) als zij gevraagd worden of zij hun PGO zouden aanbevelen.
- Het overgrote deel van de gebruikers geeft een (ruime) voldoende (58%) als antwoord.
- Iets minder dan één op de tien gebruikers geeft de PGO het cijfer nul (9%) als antwoord.

*Respondent interview geeft een 8 en licht toe:
'Makkelijke app om te gebruiken.'*

Waar worden PGO's voor gebruikt?

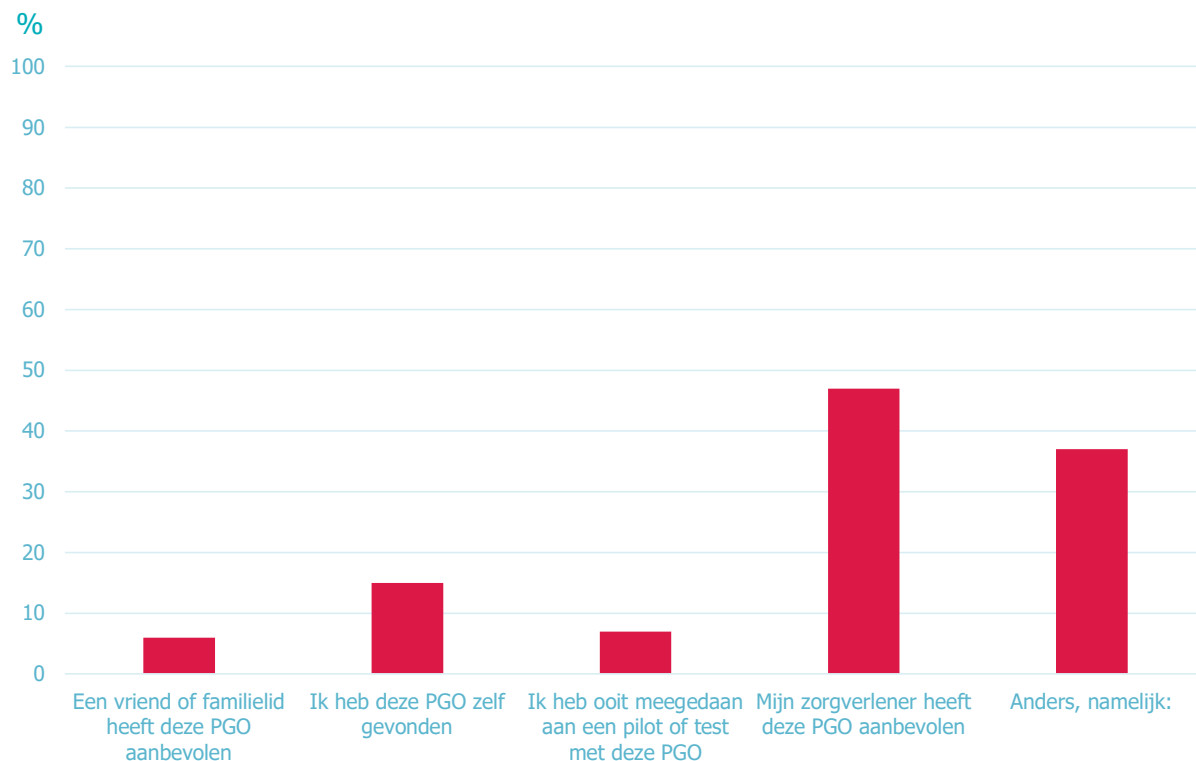


147 PGO-gebruikers vulden samen 222 redenen in voor het gebruik van een PGO. De redenen om mijn gezondheid te volgen over de tijd (24%) en de optie 'anders, namelijk' (23%) werden het meest gekozen. Andere redenen om gebruik te maken van een PGO is om

- als mantelzorger rapportages in het zorgdossier van een naaste te kunnen lezen,
- als zorgverlener of
- op aanraden van een zorgverlener en/of
- voor de communicatie met een zorgverlener.

Respondent interview: 'Het werd als beveiligde e-mail gebruikt in plaats van de hele PGO.'

Op basis waarvan kiezen gebruikers een PGO?



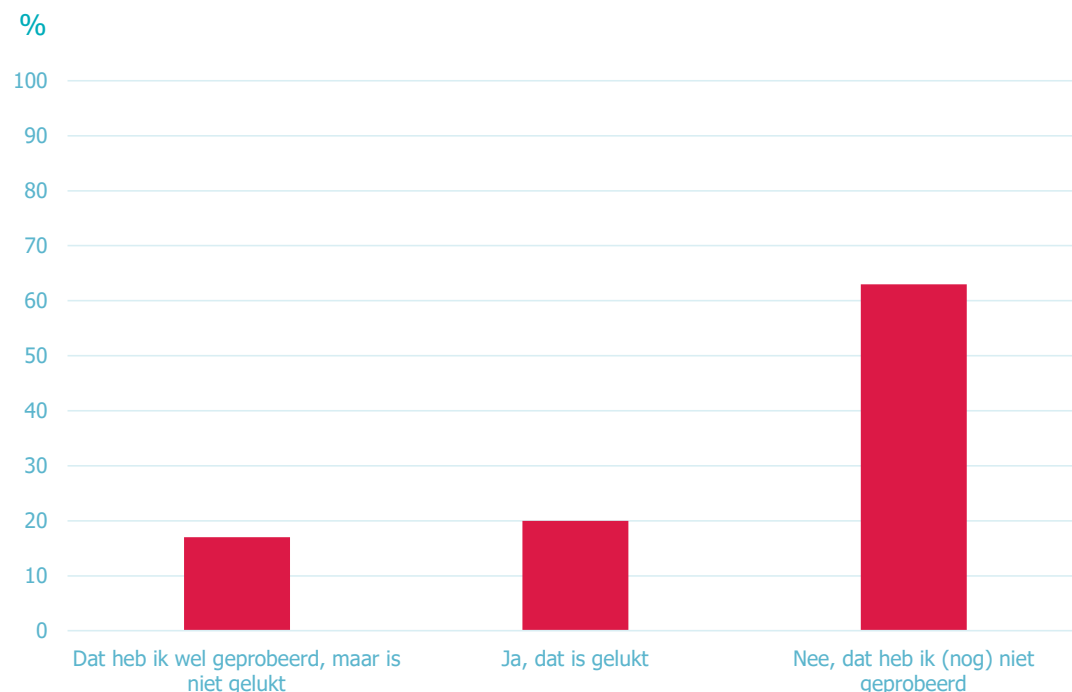
- De meeste gebruikers kiezen een PGO omdat een zorgverlener de PGO heeft aanbevolen (47%).
- 26% van de PGO-gebruikers noemt een andere reden voor het kiezen van een PGO. Deze gebruikers noemen met name een bepaalde PGO te gebruiken omdat de zorgverlener de PGO gebruikt. Daarnaast noemt een aantal van hen de PGO te kennen vanuit hun werk of de website www.pgo.nl

'De zorginstelling van mijn verwant heeft dit aangeboden.'



Het ophalen van huisartsgegevens

Hebben de gebruikers hun huisartsgegevens opgehaald?



- Meer dan één op de drie respondenten probeerde de huisartsgegevens op te halen (37%). Iets meer dan de helft (55%)* slaagde daarin.
- De 17% van de gebruikers waarbij het niet lukte de huisartsgegevens op te halen, geven aan dat het niet lukte de huisarts te vinden of koppelen of dat zij een foutmelding kregen.
- Aanvullend noemen een enkele respondenten tijdens de interviews niet op de hoogte te zijn van de mogelijkheid tot het ophalen van huisartsgegevens.

*Het onderzoek vond plaats in nov/dec 2021. PGO's en gegevensuitwisseling zijn volop in ontwikkeling. Mogelijk ligt dit percentage nu hoger.

Kunnen de gebruikers de huisarts gemakkelijk vinden in de PGO?*

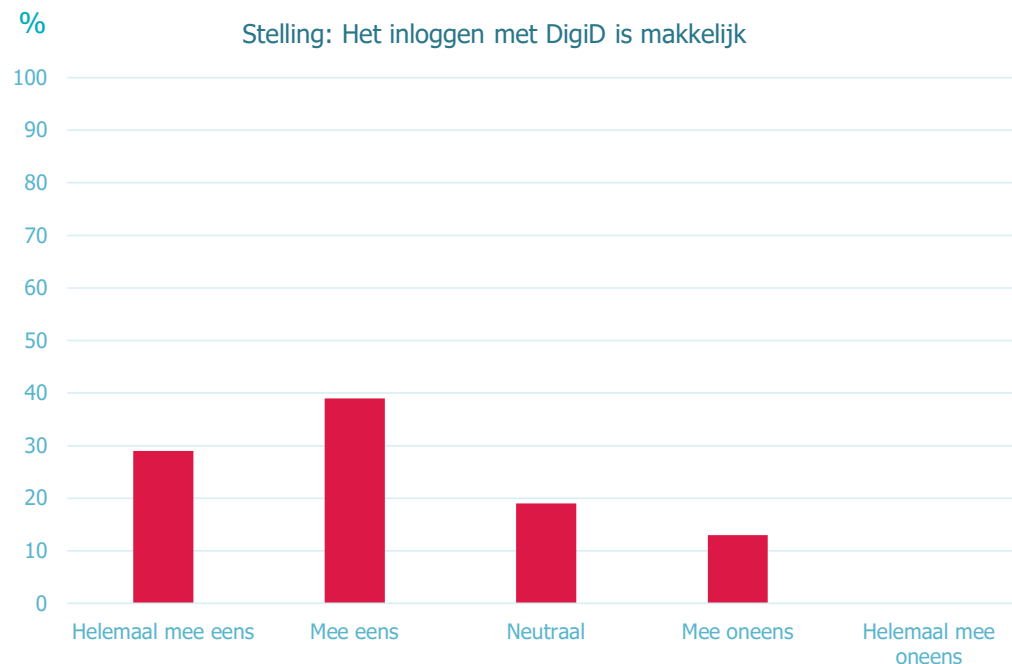


- De meeste gebruikers kunnen hun huisarts gemakkelijk vinden in de PGO. Eén gebruiker heeft aangegeven het oneens te zijn met de stelling en één gebruiker heeft aangegeven het helemaal oneens te zijn met de stelling.
- Drie gebruikers die neutraal kozen, lichten hun antwoord toe. Zij geven aan dat zij de IRMA applicatie nog niet kenden.

"Ik moet al via IRMA inloggen en dan moet het nog een keer om gegevens binnen te halen. Waarom wordt dit niet makkelijker gemaakt, zoals bij de banken?"

*Enkel de 54% (N = 30) van de gebruikers die het lukte de huisartsgegevens op te halen, heeft deze vraag beantwoord.

Vinden gebruikers het inloggen met de DigiD gemakkelijk?*

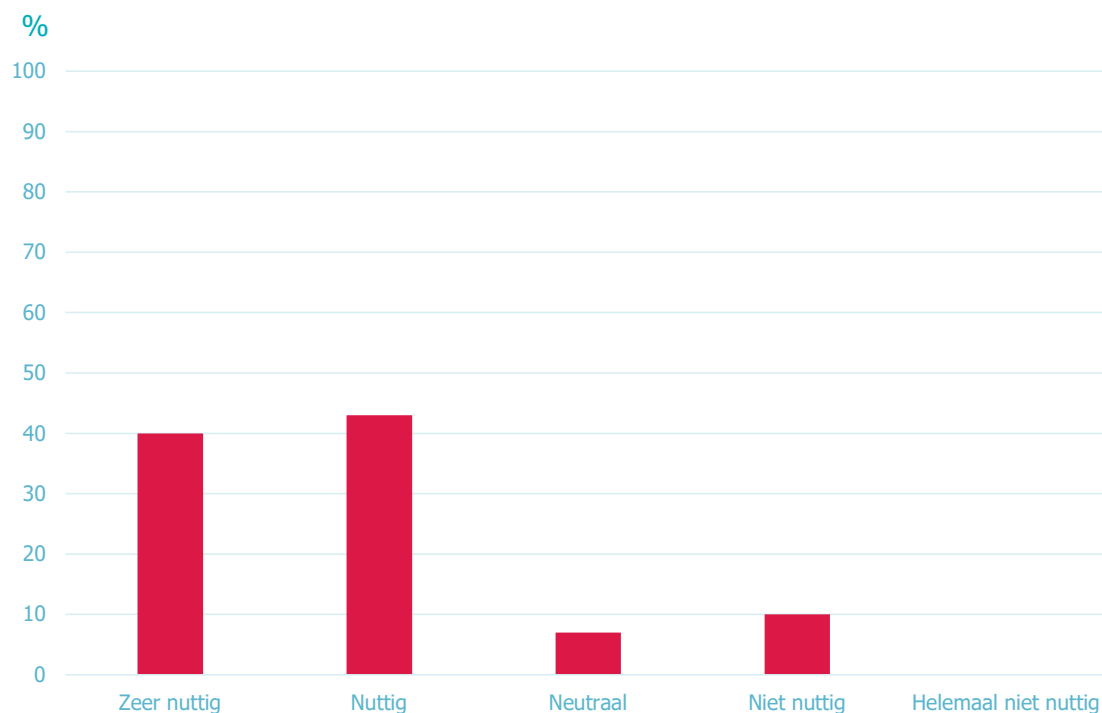


- De meeste gebruikers vinden het inloggen met de DigiD gemakkelijk.
- De gebruikers die dit niet gemakkelijk vinden, lichten toe dat zij de extra stap: het óók inloggen met DigiD ingewikkeld vinden.

'Ik ben al ingelogd in [naam PGO], zelfs met 2FA en dan moet ik alsnog steeds weer DigiD gebruiken. Onlogisch en onnodig ingewikkeld.'

*Enkel de 54% (N = 30) van de gebruikers die het lukte de huisartsgegevens op te halen, heeft deze vraag beantwoord.

Hoe nuttig vinden gebruikers het om een kopie van de huisartsgegevens in te zien?*



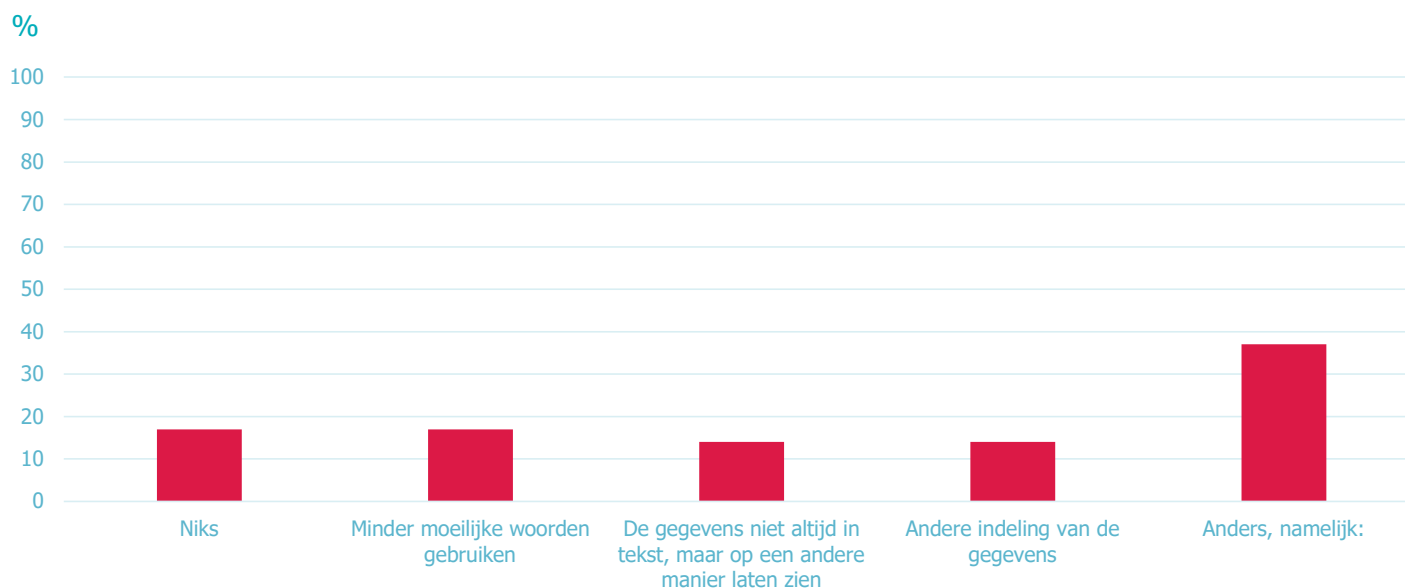
- De meeste gebruikers geven aan het (zeer) nuttig te vinden om de huisartsgegevens in te zien.
- 7% van de gebruikers reageert is hier 'neutraal' over. Eén van hen licht toe geen uitgebreide voorgeschiedenis te hebben.
- 10% van de gebruikers geeft aan het niet nuttig te vinden. Twee van hen laten een toelichting achter:

"Kwam nog te weinig informatie mee."

"Staat al in mijngezondheidsnet."

*Enkel de 54% (N = 30) van de gebruikers die het lukte de huisartsgegevens op te halen, heeft deze vraag beantwoord.

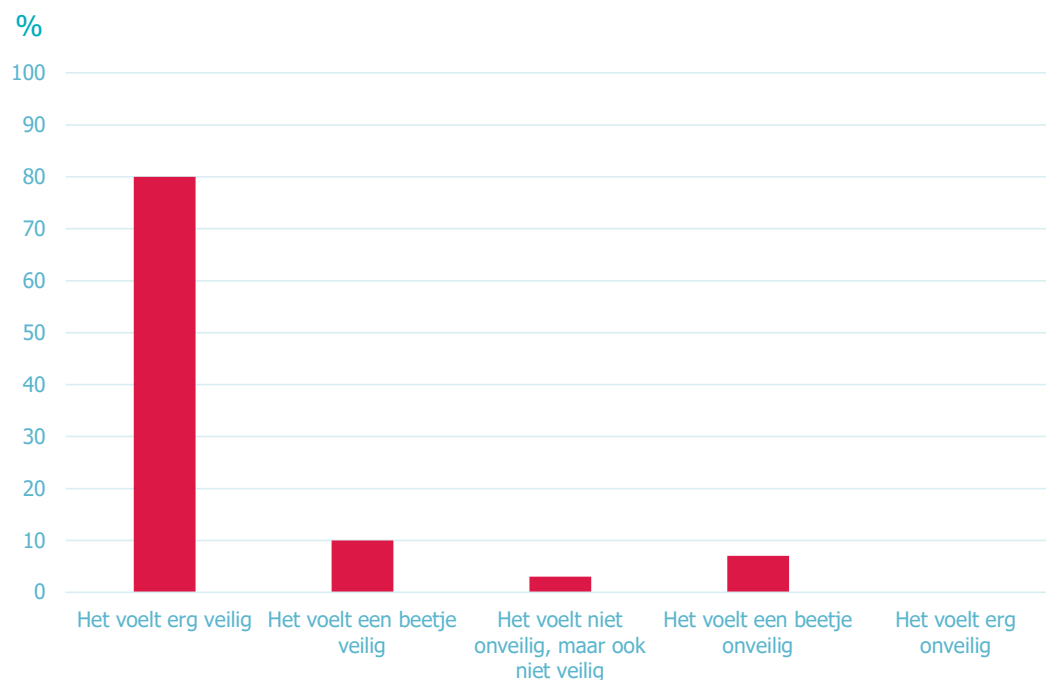
Wat zou er moeten veranderen aan de huisartsgegevens in de PGO?*



- De keuzeoptie 'anders, namelijk' is met 37% de meest gekozen optie. Gebruikers geven aan dat zij de te weinig informatie kunnen terugvinden in de PGO of dat zij de informatie niet begrijpelijk vinden. Eén respondent vult aan graag medicatie te willen bestellen met de PGO.
- 17% van de gebruikers geeft aan dat er makkelijkere taal gebruikt moet worden in de PGO's.

*Enkel de 54% (N = 30) van de gebruikers die het lukte de huisartsgegevens op te halen, heeft deze vraag beantwoord.

Voelt het voor de gebruikers veilig om de huisartsgegevens in te zien?*



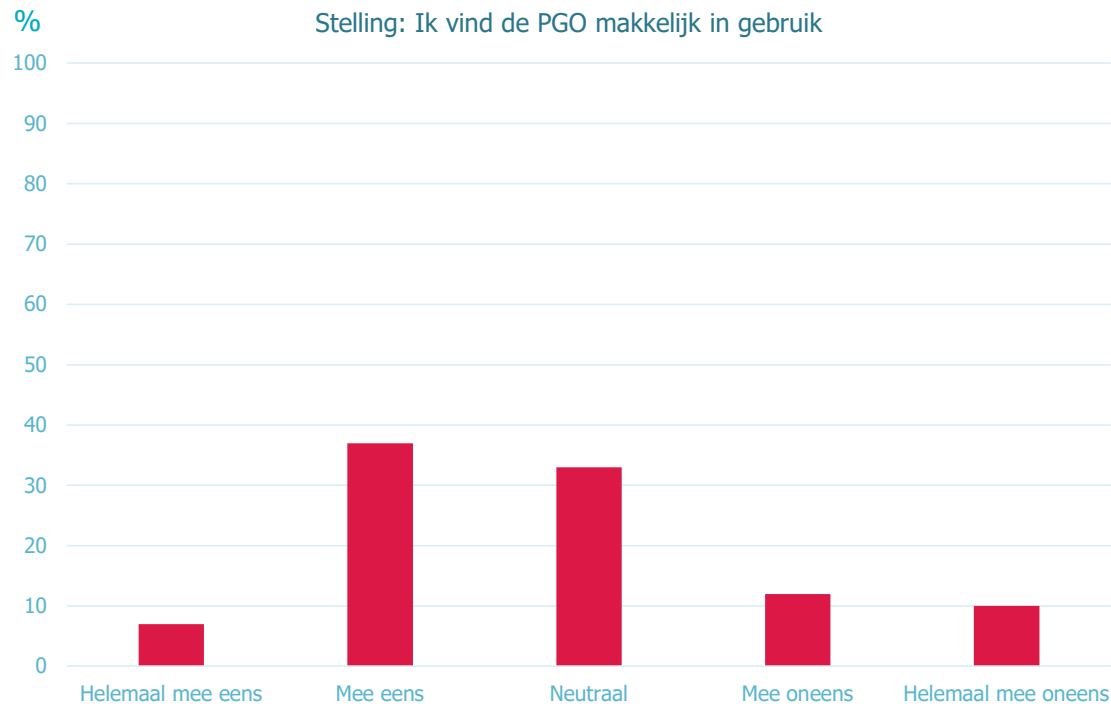
- 80% van de gebruikers geeft aan een erg veilig gevoel te hebben bij het inzien van de gegevens. Het inloggen met IRMA en/of DigiD draagt bij aan het veilige gevoel.
- 7% van de gebruikers geeft aan dat het inzien van de gegevens een beetje onveilig voelt. Eén gebruiker geeft een toelichting: het onveilige gevoel komt doordat het niet duidelijk is waar welke informatie staat.

*Enkel de 54% (N = 30) van de gebruikers die het lukte de huisartsgegevens op te halen, heeft deze vraag beantwoord.



Gebruiksvriendelijkheid van de PGO's

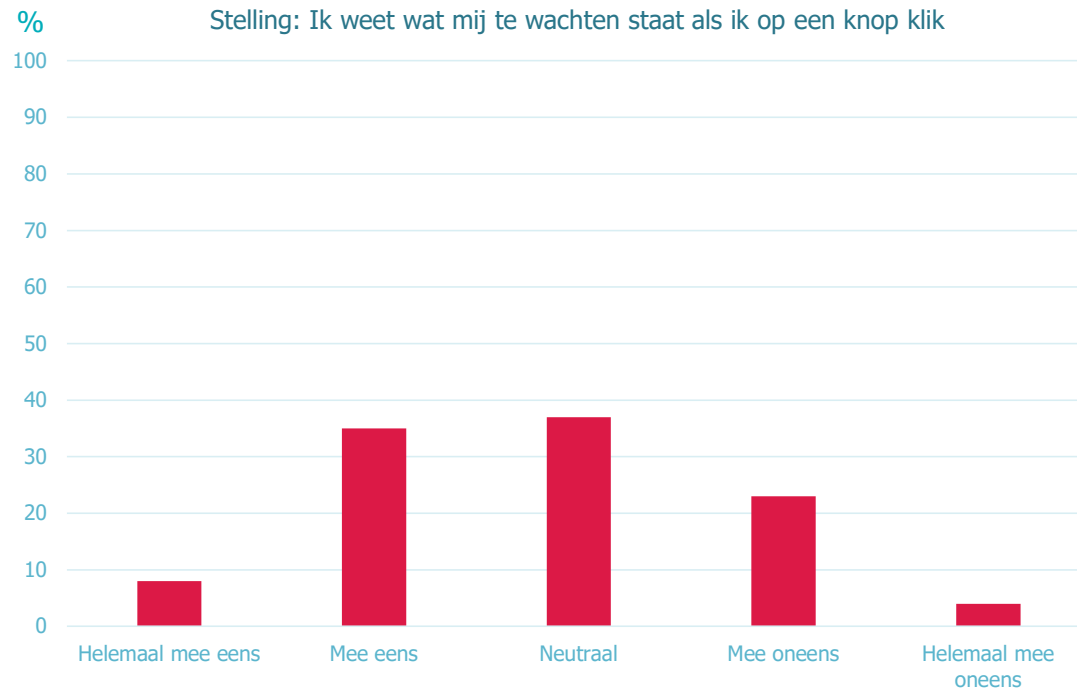
Vinden gebruikers de PGO makkelijk in gebruik?



- De meeste gebruikers vinden de PGO (heel) gemakkelijk in gebruik (44%).
- Meer dan 1 op de 5 vinden de PGO moeilijk in gebruik (22%).

Respondent interview over het inlogproces: 'Ik ben er uit gekomen, maar was wel een opgave. En dan ben ik opgeleid en redelijk digitaal vaardig.'

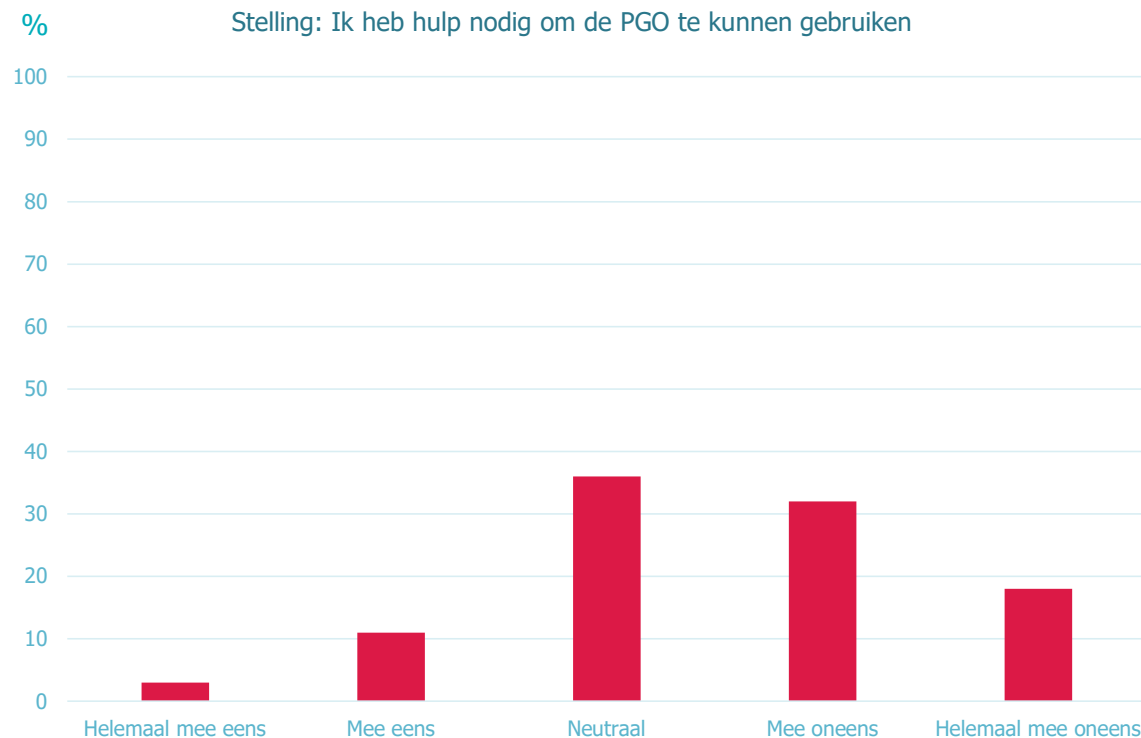
Weten gebruikers wat hen te wachten staat als zij op een knop klikken?



- Het grootste deel van de gebruikers geeft niet aan of zij weten wat hen te wachten staat als zij op een knop klikken (37%).
- Enkele gebruikers geven in de interviews aan dat zij niet weten wat er achter een knop zit of dat het vele aantal knoppen de PGO onoverzichtelijk maakt:

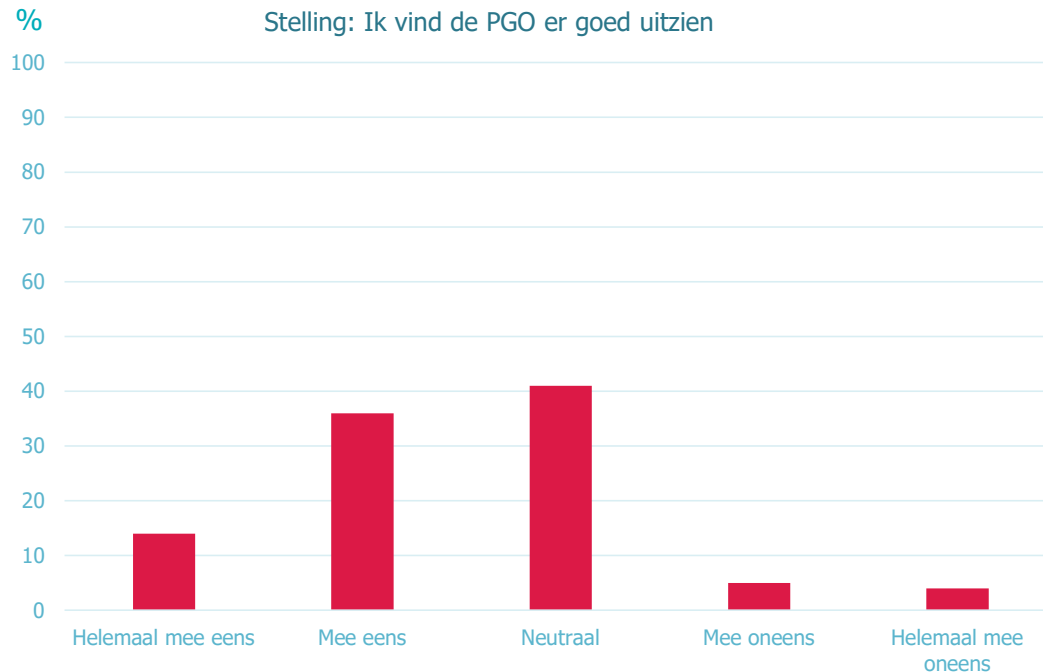
Respondent interview: 'De knoppen zeggen niet wat erachter zit en zijn flink wat stappen om er te komen.'

Hebben gebruikers hulp nodig bij het gebruik van een PGO?



- De keuzeoptie neutraal is met 36% de meest gekozen optie.
- De helft van de gebruikers geeft aan geen hulp nodig te hebben bij het gebruik van de PGO.

Vinden gebruikers de PGO er goed uit zien?



- Neutraal is de meest gekozen antwoordoptie op deze stelling (41%).
- De helft van de gebruikers vindt de PGO er goed uit zien.
- Minder dan één op de tien gebruikers vindt de PGO er niet goed uit zien.

Respondent interview: 'Ik vind het... het ziet er wel goed uit [naam PGO].'



Tips en tops

Tips en tops van de gebruikers aan de PGO's

- Een deel van de gebruikers geeft aan het moeilijk te vinden om een advies mee te geven, omdat zij de PGO's nog aan het ontdekken zijn.
- Gebruikers die de PGO al verder hebben verkend geven aan dat er veel mogelijk is met de PGO!
- Een tip die zij willen meegeven is het kunnen uitzetten of verbergen van functionaliteiten die zij niet gebruiken. Om zo de PGO zelf te kunnen personaliseren.
- Naast het filteren van functionaliteiten, zouden gebruikers graag de opgehaalde gegevens willen filteren.
- Enkele gebruikers noemen een specifieke functie te missen. Bijvoorbeeld het kunnen bellen via de PGO of een applicatie voor de smartphone.
- Adviezen die worden meegegeven door de gebruikers zijn het inloggen laagdrempeliger maken, het geven van uitleg over (het gebruik van) de PGO bij de start en het laden van gegevens sneller laten verlopen.
- Er worden ook complimenten uitgedeeld:

'Blijf vooral voorop lopen in dit spel, dan komt het goed!'

'Voor mij is het eigenlijk allemaal prima, en duidelijk.'